

**ANALISIS PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN
ATAS AKTIVITAS PEMULIHAN LAYANAN
TERHADAP NIAT PENGGUNAAN ULANG JASA
PT ORIENT EXPRESS TOURS & TRAVEL SURABAYA**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN**

E 134 / 2002

176



DIAJUKAN OLEH

**MILIK
PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

MOHAMAD TAUFIQ ISMAIL

No. Pokok : 049715743

**KEPADA
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2002**

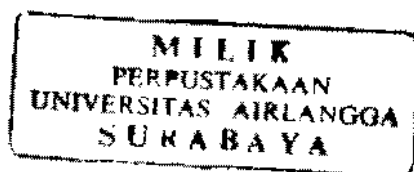
Surabaya, 25 OKTOBER 2012

Skripsi telah selesai dan siap diuji

Dosen Pembimbing



Dra. Ec. Indrianawati Usman, MSc



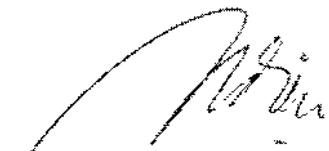
SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN
ATAS AKTIVITAS PEMULIHAN LAYANAN
TERHADAP NIAT PENGGUNAAN ULANG JASA
PT ORIENT EXPRESS TOURS & TRAVEL SURABAYA**

**DIAJUKAN OLEH
MOHAMAD TAUFIQ ISMAIL
No. Pokok : 049715743**

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

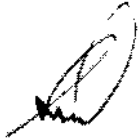
DOSEN PEMBIMBING,



Dra. Ec. Indrianawati Usman, MSc

TANGGAL *15 Nov 2002*

KETUA PROGRAM STUDI,



Dr. Amiruddin Umar, SE

TANGGAL *20 Nov 2002*

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kepuasan pelanggan atas aktivitas pemulihan layanan berpengaruh terhadap niat penggunaan ulang. Obyek penelitian ini adalah pelanggan PT Orient Express Tours & Travel Surabaya yang pernah mengalami ketidakpuasan dan kemudian mengajukan keluhan.

Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini ada empat, yaitu : tingkat kepuasan atas kompensasi, tingkat kepuasan atas kecepatan merespon, tingkat kepuasan atas permohonan maaf, dan tingkat kepuasan atas inisiatif pemulihan. Sedangkan variabel tergantung yang digunakan adalah niat penggunaan ulang.

Jumlah kuisioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 70 buah kuisioner. Untuk menguji validitas alat ukur digunakan *Pearson Product Moment*, sedangkan untuk menguji reliabilitas digunakan *Alpha Cronbach*.

Berdasarkan hasil analisis diperoleh kesimpulan bahwa kepuasan atas kompensasi, kepuasan atas kecepatan merespon, kepuasan atas permohonan maaf, dan kepuasan atas inisiatif pemulihan secara bersama-sama maupun secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap niat penggunaan ulang jasa PT Orient Express Tours & Travel Surabaya.

Model analisis regresi linier berganda yang dihasilkan dari hasil penelitian adalah : $Y = -0,358 + 0,16 X_1 + 0,46X_2 + 0,247X_3 + 0,288X_4$.

Nilai R atau koefisien korelasi adalah 0,887 atau 88,7 %. Nilai ini menunjukkan bahwa hubungan antara niat penggunaan ulang jasa Orient Express dengan dengan tingkat kepuasan atas kompensasi, tingkat kepuasan atas kecepatan merespon, tingkat kepuasan atas permohonan maaf, dan tingkat kepuasan atas inisiatif pemulihan adalah sangat erat. Nilai R yang bertanda positif menandakan hubungan yang searah, yaitu jika nilai variabel bebas meningkat maka nilai variabel tergantung juga akan meningkat.

Nilai koefisien determinasi (R^2) adalah sebesar 0,787. Nilai ini menunjukkan bahwa 78,7 % perubahan variabel niat penggunaan ulang jasa Orient Express dipengaruhi oleh tingkat kepuasan atas kompensasi, tingkat kepuasan atas kecepatan merespon, tingkat kepuasan atas permohonan maaf, dan tingkat kepuasan atas inisiatif pemulihan. Sedangkan 21,3 % perubahan niat penggunaan ulang jasa PT Orient Express Tours & Travel dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel bebas dalam penelitian ini.